

**STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN DI RUMAH SAKIT ISLAM  
MANISRENGGO KLATEN**

**TESIS**

**Diajukan Kepada  
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Magister Dalam Ilmu Manajemen**



**Oleh**

**AZIS SLAMET WIYONO**

**NIM : P.100030088**

**Program Studi : Magister Manajemen**

**Konsentrasi : Pemasaran**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2006**

## **NOTA PEMBIMBING**

Nota Dinas

Hal: Tesis saudara Azis Slamet Wiyono

Kepada Yth:

Direktur Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara:

Nama : AZIS SLAMET WIYONO

NIM : P. 100030088

Program Studi : Magister Manajemen

Judul : STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT ISLAM  
MANISRENGGO KLATEN.

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Desember 2005

Pembimbing

**DR. GRAHITA CHANDRARIN**

**TESIS BERJUDUL**  
**STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN**  
**KONSUMEN DI RUMAH SAKIT ISLAM**  
**MANISRENGGO KLATEN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**AZIS SLAMET WIYONO**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 22 Januari 2006

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain

Dr. Grahita Chandrarin

Dr. H.M. Wahyuddin, MS

Pembimbing Pendamping I

.....

Drs. Syamsuddin, MM

Pembimbing Pendamping II

.....

.....

Surakarta, 22 Januari 2006

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Program Pascasarjana  
Direktur,

Dr. H.M. Wahyuddin, MS

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AZIS SLAMET WIYONO

NIM : P. 100030088

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT ISLAM  
MANISRENGGO KLATEN.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang kesemuanya telah dijelaskan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijasah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Januari 2006

Yang Membuat Pernyataan

**AZIS SLAMET WIYONO**

## INTISARI

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, dan kualitas pelayanan penunjang medis terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Data-data yang relevan dikumpulkan dengan angket (kuesioner) yang disebarakan kepada responden/konsumen. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen/pelanggan, dan sebagai sampel diambil dari konsumen yang menggunakan jasa rumah sakit tersebut pada minggu terakhir bulan Nopember dan minggu pertama bulan Desember 2005. Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan adalah sampling bertujuan.

Metode analisis data yang dipergunakan adalah uji validitas dan reliabilitas kuesioner, analisis regresi berganda, uji t, uji ketepatan model, dan uji asumsi klasik. Hasilnya menunjukkan bahwa kuesioner valid dan reliabel. Uji F menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan konsumen pada tingkat signifikansi 10 %. Hasil uji ketepatan model menunjukkan bahwa model yang dipergunakan tepat. Uji asumsi klasik tidak menunjukkan adanya permasalahan.

Kesimpulan yang diperoleh dari berbagai hasil tersebut adalah bahwa kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, dan kualitas pelayanan penunjang medis memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.*

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to examine the influence of the service quality of medical, paramedical, and medical support for consumers' satisfaction in Islamic Hospital Manisrenggo Klaten. The relevant data are taken with questioner. The research population is all consumers or customers, and the samples are taken from the last week consumers of November and the first week of December 2005. The sampling technique is that of purposive sampling.

Data analyses method used are validity and reliability test of questioners, multiple regression analysis, t test, fit test, and classical assumption test. The Results show that the questioners are valid and reliable. F test shows that all variables of service quality have significant influence for consumers' satisfaction. The t test result shows that each variable of service quality has significant positive influence for consumers' satisfaction variable at the 10 % significant level. Fit test shows that the model in this study has sharp, and the result of classical assumption test shows that there is no problem about it.

The conclusion from the results above is the medical service quality, paramedical service quality, and medical support service quality have significant positive influence for consumers' satisfaction in Islamic Hospital, in Manisrenggo-Klaten.

***Keywords:*** *Service Quality, Consumers' Satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT., berkat rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

Keberhasilan penyelesaian tesis ini adalah berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, atas dibuatkannya permohonan ijin penelitian sehingga memperlancar penyelesaian tesis ini;
2. DR. Grahita Chandrarin, atas bimbingan yang telah diberikan sehingga tesis ini dapat diselesaikan;
3. Direktur dan staf Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian;
4. Responden yang telah memberikan informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tesis;
5. Pimpinan dan staf perpustakaan di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan fasilitas dalam penyelesaian studi pustaka;
6. Dewan penguji, yang telah memberikan masukan untuk perbaikan tesis ini;
7. Kepala Pusat Komputer Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah membantu mengolah data penelitian;

8. Segenap dosen dan staf administrasi Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah membantu penulis selama studi untuk mendapatkan bekal pengetahuan sebagai landasan dalam penyusunan tesis;
9. Teman-teman angkatan X klas khusus B, yang senantiasa bekerja sama dan saling mendorong untuk menyelesaikan tesis ini;
10. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini.

Ibarat tiada gading yang tak retak, kami menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu segala masukan yang bersifat membangun sangatlah diharapkan.

Akhir kata, semoga karya ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Surakarta, Januari 2006

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II    LANDASAN TEORI.....	10
A. Definisi dan Teori.....	10
1. Kepuasan Konsumen.....	10
2. Alat Untuk Melacak dan mengukur Kepuasan Konsumen/	

Pelanggan.....	11
3. Jasa (Pelayanan).....	15
4. Kualitas Jasa.....	17
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	19
C. Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
A. Populasi dan Sampel.....	22
B. Metode Pengumpulan Data.....	23
C. Definisi Variabel.....	23
D. Instrumen Penelitian.....	24
E. Metode Analisis Data.....	25
1. Uji Validitas.....	26
2. Uji Reliabilitas.....	26
3. Uji Statistik Deskriptif.....	27
4. Analisis Regresi Berganda.....	27
5. Uji t.....	28
6. Uji Ketepatan Model.....	29
7. Uji Asumsi Klasik.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
A. Deskripsi Lokasi.....	33
B. Deskripsi Data.....	34
C. Analisis Data.....	35

1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas.....	40
3. Uji Statistik Deskriptif.....	40
4. Analisis Regresi Berganda.....	41
5. Uji t.....	42
6. Uji Ketepatan Model.....	43
7. Uji Asumsi Klasik.....	44
D. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Keterbatasan.....	50
C. Rekomendasi.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Pasien RSI Manisrenggo April 2001 – April 2005.....	5
2. Hasil Uji Validitas Variabel $X_1$ .....	35
3. Hasil Uji Validitas Variabel $X_2$ .....	37
4. Hasil Uji Validitas Variabel $X_3$ .....	38
5. Hasil Uji Validitas Variabel $Y$ .....	39
6. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	40
7. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	40
8. Hasil Uji Multikolinieritas.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN

1. KUESIONER
2. REKAPITULASI HASIL KUESIONER
3. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
4. UJI ANALISIS REGRESI BERGANDA  
    UJI KETEPATAN MODEL DAN UJI ASUMSI KLASIK
5. *TABLE VALUE OF  $r$  product moment*
6. TABEL NILAI  $t$

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Penelitian ini mengamati kualitas pelayanan (jasa) dan kepuasan konsumen (pelanggan) di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono dan Chandra, 2005: 192). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28). Pelayanan rumah sakit yang menjadi perhatian dalam penelitian ini meliputi pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan dapat membentuk persepsi, dan hal ini dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Pihak rumah sakit perlu mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan, dan sampai seberapa jauh mempengaruhi kepuasan konsumennya. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam membenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal.

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup lembaga, artinya bahwa kelangsungan hidup sebuah lembaga sangat ditentukan oleh kualitas

produknya. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh dabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Gerakan tersebut bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu produk secara berkesinambungan untuk kepentingan konstituen (*stakeholder*). Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini, menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk, berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003: 25).

Kepuasan konsumen merupakan inti dari pemasaran, dan pemasaran adalah ujung tombak dari setiap usaha bisnis. Pengelola lembaga bisnis perlu mengubah pola pikir dari orientasi produksi ke orientasi pemasaran dengan penekanan utama pada kepuasan konsumen. Menurut Irawan, *et al.*, (1996: 4), memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan tujuan dari setiap jenis usaha. Hal ini karena konsumen akan memberikan bisnis berulang kepada perusahaan dan menjadi saluran yang efektif bagi perusahaan. Menurut Peter Drucker sebagaimana dikutip Irawan, *et al.*, (1996: 16), mengatakan bahwa penjualan hanyalah puncak dari sebuah gunung es pemasaran. Konsep ini berpendapat bahwa kunci untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran dan penyerahan produk yang memuaskan secara lebih efektif dan efisien dibanding para pesaing. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, perusahaan penyedia jasa harus

memberikan pelayanan yang bermutu lebih tinggi dibandingkan dengan mutu pelayanan yang diharapkan konsumen/pelanggan secara konsisten dan terus menerus.

Rumah sakit merupakan sebuah lembaga yang menekankan pada pelayanan dan pemasaran jasa. Ada tiga jenis pemasaran yang harus diperhatikan dalam pemasaran jasa, yaitu pemasaran eksternal, internal, dan interaktif. Pemasaran eksternal meliputi pekerjaan-pekerjaan untuk menyiapkan, memberi harga, mendistribusikan, dan mempromosikan jasa kepada konsumen. Pemasaran internal meliputi pekerjaan-pekerjaan untuk melatih dan memotivasi pegawai (agar memberikan pelayanan lebih baik). Pemasaran interaktif meliputi keahlian pegawai dalam melayani konsumen, karena dalam pemasaran jasa, kualitas tidak terpisahkan dari cara pemberi jasa menyediakan jasa itu.

Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten yang berdiri di atas tanah seluas 1.765 M<sup>2</sup> terletak di Jalan Raya Prambanan-Manisrenggo Km. 3 Tlelukan, Solodiran, Manisrenggo, Klaten. Rumah sakit ini merupakan sebuah lembaga bisnis yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Secara geografis rumah sakit tersebut terletak di bagian barat kabupaten Klaten, berdekatan dengan wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. Kabupaten Klaten memiliki sekitar lima belas rumah sakit, dan di sekitar wilayah kecamatan Manisrenggo sendiri terdapat tiga rumah sakit dan sepuluh puskesmas. Sejumlah puskesmas



tersebut, tiga di antaranya adalah puskesmas yang memberikan pelayanan rawat inap.

Fasilitas pelayanan yang dimiliki Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten terdiri:

1. Instalasi Gawat Darurat 24 jam;
2. Persalinan 24 Jam;
3. Poli umum;
4. Poli gigi;
5. KIA/KB;
6. Poli penyakit dalam;
7. Poli bedah;
8. Poli anak;
9. Poli kebidanan dan kandungan;
10. Poli gizi;
11. Poli fisioterapi;
12. Laboratorium klinik;
13. Radiologi;
14. Rekam jantung;
15. Dokter detak jantung janin;
16. Rawat inap, dan
17. Ambulan.

Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten memiliki sembilan ruang untuk pelayanan pasien rawat inap. Ruang rawat inap yang ada di rumah sakit ini terbagi menjadi tiga kelas, yaitu kelas satu, dua, dan tiga. Rawat inap kelas satu terdiri dari empat kamar, dengan dua buah tempat tidur pasien di setiap kamarnya. Rawat inap kelas dua terdiri dari empat kamar, masing-masing dengan empat tempat tidur pasien. Rawat inap kelas tiga terdiri satu kamar, dengan enam tempat tidur di setiap kamarnya. Jumlah keseluruhan untuk pelayanan rawat inap ada sembilan ruang dengan tiga puluh tempat tidur.

Data pasien bulan April 2001 sampai dengan April 2005 tampak pada tabel berikut:

Tabel 1: Data Pasien RSI Manisrenggo April 2001 – April 2005

Bulan/tahun	Rawat Jalan	Rawat Inap
April 2001	164	6
Mei	252	17
Juni	154	9
Juli	201	9
Agustus	203	12
September	238	16
Oktober	227	13
Nopember	211	13
Desember	132	20
Januari 2002	309	39
Februari	251	27
Maret	243	21
April	240	20
Mei	220	23
Juni	227	18
Juli	251	27
Agustus	345	26
September	360	33
Oktober	422	41

Tabel 1: Lanjutan

---

Nopember	394	39
Desember	605	51
Januari 2003	519	47
Februari	409	31
Maret	511	40
April	506	49
Mei	501	45
Juni	516	43
Juli	531	49
Agustus	537	41
September	584	51
Oktober	601	53
Nopember	697	52
Desember	799	85
Januari 2004	769	64
Februari	575	54
Maret	724	74
April	699	59
Mei	609	60
Juni	659	64
Juli	793	58
Agustus	802	78
September	774	76
Oktober	881	74
Nopember	1.093	95
Desember	1.057	92
Januari 2005	904	65
Februari	702	53
Maret	692	66
April	518	48

---

Sumber: Laporan Data Pasien RSI Manisrenggo April 2001 – April 2005.

Rumah sakit tersebut merupakan salah satu dari beberapa rumah sakit yang ada di kabupaten Klaten, dan ini berarti lembaga tersebut menghadapi masalah persaingan. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya, Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten

dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen, dengan meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan konsumennya meningkat. Hal tersebut penting sebagai upaya untuk memenangkan persaingan, menjaga kelangsungan hidup rumah sakit, dan mengembangkannya. Kerjasama tim yang solid dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan sangat diperlukan agar masalah yang cukup berat tersebut dapat diselesaikan.

Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen (dari sudut pandang mereka) sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang disebut fokus/orientasi pada pelanggan. Menurut Assauri (2003: 26), fokus pada pelanggan merupakan dasar dari pelaksanaan fungsi pemasaran, selanjutnya dijelaskan bahwa pemasaran selalu berupaya agar perusahaan selalu berhubungan erat dengan para pelanggannya. Gambaran ini dicerminkan dari upaya perusahaan untuk selalu dapat dengan tepat mengidentifikasi apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggannya, dan berupaya memperkecil perbedaan (*gap*) antara apa yang diinginkan dari produk yang dihasilkan perusahaan dengan apa yang sebenarnya mereka terima. Memperhatikan data pasien/konsumen Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten bulan April 2001 sampai dengan April 2005 terlihat mengalami naik turun, baik pasien rawat

jalan maupun rawat inap. Hal ini mengindikasikan adanya kemungkinan ketidakpuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Uraian tersebutlah yang memotivasi penelitian untuk mengamati/menguji pengaruh kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, dan kualitas pelayanan penunjang medis terhadap kepuasan konsumen/pelanggan di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. Hal ini penting untuk memperkirakan keinginan dan harapan konsumen, agar jasa/pelayanan yang disediakan bisa memberikan tingkat kepuasan yang optimal, dan akhirnya konsumen menjadi loyal.

## **B. Perumusan Masalah**

Dilatarbelakangi uraian di atas, maka perumusan masalahnya adalah apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, dan kualitas pelayanan penunjang medis terhadap kepuasan konsumen/pelanggan di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan paramedis, dan kualitas pelayanan penunjang medis terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, memberikan sumbangan untuk peneliti berikutnya agar dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai acuan penelitiannya;
2. Bagi praktisi, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan saran dan masukan bagi pimpinan Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten dalam pembenahan kualitas pelayanannya.